

Spis treści

Od autora	11
Wstęp	13
Rozdział 1	
Perswazja, wywieranie wpływu, manipulacja, socjotechnika	17
1.1. Perswazja i manipulacja	19
1.2. Warunki zaistnienia sytuacji negocjacyjnej	23
1.3. Dlaczego nie ma jednej definicji negocjacji?	27
1.4. Pułapki perswazji w negocjacjach międzynarodowych	34
1.5. Kiedy nie wolno negocjować?	39
1.6. Etyka biznesu a negocjacje handlowe	41
1.7. Nie tylko negocjatorzy wykorzystują perswazję	51
1.8. Osobowość to klucz do perswazji	53
1.9. Jak rozmawiać z cholerykiem?	55
1.10. Techniki pozawerbalne w negocjacjach	57
1.11. Autorskie badania dotyczące znaczenia komunikacji pozawerbalnej w biznesie	60
1.12. Konflikt w negocjacjach	68
Rozdział 2	
Perswazja w czasie procesu negocjacyjnego	75
2.1. Dlaczego nie warto znać 100 technik negocjacyjnych?	75
2.2. Uwolnić się od przekonań – kiedy perswazja nie działa?	76
2.3. Wyeliminować emocje – realne czy nie?	77
2.4. Inteligencja emocjonalna a techniki negocjacji	78

2.5.	Jak oszukać emocje?	81
	Technika „zamiana emocji”	81
	Technika oddechowa	81
	Technika „lustro weneckie”	81
	Technika „naga komisja”	82
	Technika wizualizacji	82
	Technika „trening masek”	82
2.6.	Co mają wspólnego ze sobą treningi sztuk walki i negocjacje?	82
2.7.	Techniki negocjacyjne	84
	Technika „wyprzedaż”	85
	Technika „nie mam wydać”	85
	Technika „tylko dla ciebie”	85
	Technika „to za mało”	86
	Technika „perswazja racjonalna”	87
	Technika „inspiracja”	88
	Technika „apel osobisty”	88
	Technika „konsultacja”	89
	Technika „na pograniczu”	89
	Technika „przymilanie się” lub „na wazelinę”	90
	Technika „na gwiazdkę” lub „drobny druczek”	90
	Technika „bilansu” lub „zamknięcie Bena Franklina”	91
	Technika „impas”	91
	Technika „na intuicję”	92
	Technika „arogancki kupiec”	93
	Technika „logo”	94
	Technika „ping-pong”	95
	Technika „etykietowania\stygmetyzacji”	96
	Technika „łamanie dystansu”	97
	Technika „parasol ochronny”	98
	Technika „na ziomala”	99
	Technika „na hobby”	100
	Technika „na herbatnika”	101
	Technika „damy radę” lub „ja panu pomogę”	102
	Technika „na relację lub zadaniowość”	103
	Technika „nie płacz, kiedy odjadę”	106
	Technika „na celebrytę”	107
	Technika „wczesne ostrzeganie”	108
	Technika „szkoda by było...”	108
	Technika „wycofanie oferty”	109

Technika „szokująca decyzja”	110
Technika „tu i teraz”	111
Technika „na tygrysa”	111
Technika „zmiana biegów”	112
Technika „na cennik”	113
Technika „obwiniania”	114
Technika „ignotum per ignotius”, czyli nieznane przez nieznane	114
Technika „nieakceptowalna oferta”	115
Technika „maskowanie”	116
Technika „okienko czasowe”	116
Technika „pozycji rynkowej”	116
Technika „rosyjski front”	117
Technika „test”	118
Technika „nieświeży oddech”	118
Technika „proteza”	119
Technika „wycofanie oferty”	120
Technika „optyk z Brooklynu” („Brooklyn optician”)	121
Technika „to lub tamto”	121
Technika „co by było, gdyby”	122
Technika „a tak z ciekawości”?	124
Technika „łamanie schematu”	124
Technika „10 minut sparingu i do rzeczy”	125
Technika „dogadamy się”	125
Technika „cisza”	126
Technika „rozpraszenie przeciwnika”	127
Technika „barowa”	127
Technika „nie”	128
Technika „patrz i nie mów”	129
Technika „Sokratesa”	129
Technika „Columbo”	130
Technika „dobry i zły policjant”	131
Technika „na eksperta”	132
Technika „na szefa”, inaczej technika „instancji wyższej”	133
Technika „kontrast”	134
Technika „tego się nie da”	135
Technika „deadlines”	136
Technika „na czas”	136
Technika „tak sobie myślę”	139
Technika „ograniczenia”	139

Technika „luźna zaczepka”	140
Technika „usługa w pośpiechu”	141
Technika „na potrzebę”	141
Technika „pędzący pociąg”	142
Technika „rozstajne drogi”	143
Technika „uogólniania”	144
Technika „opóźnianie rozmów”	144
Technika „na system”	145
Technika „impas”	146
Technika „na statystykę”	147
Technika „zamęczyć lub zanudzić”	148
Technika „Excel nie kłamie”	149
Technika „wspólna historia”	151
Technika „imadło”	152
Technika „jednorazowy strzał” lub „one way ticket”	152
Technika „nagłe zerwanie rozmów”	153
Technika „fałszywa BATNA”	153
Technika „stać was na to”	155
Technika „na plotkę”	156
Technika „zamknięcie warunkowe”	157
Technika „poza protokołem”	157
Technika „holownik”, inaczej „step by step”	157
Technika „koń na wybiegu”	158
Technika „stopa w drzwi”	158
Technika „salami”	158
Technika „na wydrę”	159
Technika „as w rękawie”	160
Technika „na idiotę”	161
Technika „kukułcze jajo”	162
Technika „na ego”	162
Technika „na ustępstwo”	163
Technika „fałszywa empatia”	164
Technika „zabójcze pytanie”	165
Technika „długość łańcucha”	165
Technika „wymiany”, inaczej „coś za coś”	166
Technika „zdechłej ryby”	166
Technika „skubania”	166
Technika „aikido” lub „ju-jitsu”	167
Technika „próbny balon”	168

Technika „na cebulę”	168
Technika „szczepionka”	170
Technika „bumerang”	171
Technika „zapytaj i odpowiedz”	171
Technika „odroczenie w czasie”	172
Techniki presupozycji – wady i zalety	172

Rozdział 3

Wywieranie wpływu po spotkaniu	175
Technika „fałszywy MOM”	175
Technika „konkurencja poprawiła ofertę”	177

Rozdział 4

Perswazja etyczna	178
--------------------------	-----

4.1. Uśmiechnij się, czyli rzecz o najprostszej formie perswazji	178
Technika „na uśmiech”	178
4.2. Czy dorosły zawsze zachowuje się jak dorosły? Analiza transakcyjna	179
4.3. Dlaczego inni widzą świat inaczej niż my?	180
4.4. Widzenie tunelowe	182
4.5. Techniki perswazji lingwistycznej	183
4.6. Wybrane techniki perswazji etycznej	188
Technika „agresja opłatkowa”	189
Technika „histeryczny monolog”	189
Technika „parafraza”	190
Technika „permanentna zmiana tematu”	190
Technika „personalizacji”	191
Technika „zamglania”	192
Technika „na komplementy”	193
Technika „dobre rady”	194
Technika „paranoiczne wizje”	194
4.7. Jak zdemaskować negocjatora kłamcę?	195
Technika „fakt medialny”	201

Zakończenie	202
--------------------	-----

Autorski program szkoleniowy: „Negocjacje handlowe”	203
--	-----

Bibliografia	208
---------------------	-----